

INVESTIGASI EMPAT FAKTOR KONTINGENSI SEBAGAI VARIABEL MODERATING TERHADAP PARTISIPASI PEMAKAI DAN KEPUASAN PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI

Meirina Cherta Kusumastuti

Soni Agus Irwandi

STIE Perbanas Surabaya

E-mail: meirina.cherta@yahoo.com

Jalan Nginden Semolo 34-36 Surabaya 60118, Indonesia

ABSTRACT

User participation in information system development is an important factor affecting the success of a system. User satisfaction is one of the successful developments of information systems. This study aims to provide empirical evidence about the effect of user participation on user satisfaction in the development of information systems and prove that the complexity of the task, system complexity, user influence and user-developer communication moderate the influence of user participation on user satisfaction in information systems development. Sampling technique used judgment sampling. The samples were staffs who were involved in the development of information systems at the national bank in the region of Surabaya and consisting of 75 respondents. The method that used in this study was a simple linear regression to test the effect of participation in the use of user satisfaction in information systems development, while the absolute value of the difference test to examine the effect of moderating variables. The results showed that the participation of users significantly affect user satisfaction in information systems development, the influence of users and complexity of the task moderate the influence of user participation on user satisfaction in information system development, system complexity and user-developer communication moderate the influence of user participation on user satisfaction in development of information systems.

Key words: *User Satisfaction in Information Systems Development, User Participation, Task Complexity, System Complexity, User Influence, User-developer communication.*

PENDAHULUAN

Setiap perusahaan yang didirikan berupaya untuk dapat mempertahankan kelangsungan usahanya. Kelangsungan hidup suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kemampuan dalam berkompetisi. Kemampuan berkompetisi memerlukan strategi yang dapat memanfaatkan semua kekuatan dan peluang yang ada, serta menutup kelemahan dan menetralkan hambatan strategis dalam dinamika bisnis yang dihadapi. Semua itu dapat dilakukan apabila manajemen mampu melakukan pengambilan keputusan, Elfreda Aplonia Lau, (2004).

Implementasi teknologi yang telah berhasil dapat dimanfaatkan oleh staff secara

makasimal dan berguna bagi efektivitas dan efesiensi kerjanya, Doll W.J, dan Torkzadeh (1988). Namun saat implementasi teknologi informasi yang sudah selesai maka perlu dilakukan pengembangan berupa penyesuaian agar sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan terbaru dari staff. Bila tidak dilakukan pengembangan yang secara terus menerus maka akan terjadi perbedaan realita dengan sistem computer yang digunakan sehingga semakin lama akan mengakibatkan ketidaksinkronan semakin tinggi dan akhirnya informasi yang diberikan oleh sistem akan menjadi tidak bermanfaat terhadap manajemen perusahaan. Efektivitas dari sebuah teknologi tergantung pada

pengetahuan dan kemampuan dari staff untuk menggunakannya. Staff teknologi sangat fleksibel terutama digunakan untuk interaksi antar staff, proses kerja dan pemanfaatan teknologi.

Pada umumnya teknologi digunakan untuk dapat memecahkan masalah, menghasilkan keuntungan dan memudahkan penyelesaian tugas. Teknologi yang tidak bermanfaat akan membuat biaya menjadi lebih tinggi apabila tetap diterapkan akan menghasilkan hal negative dan akan berpengaruh kepada pemakai, yang pada akhirnya aktivitas mereka terganggu dan kinerja yang diharapkan tidak tercapai. Para ahli mengacu pada premis bahwa keuntungan dari investasi teknologi informasi akan dapat dirasakan manfaatnya dalam periode yang cukup lama.

Industri perbankan agar tetap bertahan harus menerapkan teknologi informasi secara terencana dan sesuai dengan kebutuhan. Menurut Rahadi (2005) dalam Firmanta dan Zeplin (2007) terdapat tiga aspek yang harus dicapai untuk mencapai target dari penerapan teknologi informasi dalam dunia perbankan, yaitu: (a) Teknologi informasi secara langsung maupun tak langsung harus memiliki dampak terhadap penciptaan produk layanan yang jauh lebih baik dari sebelumnya sehingga dapat meningkatkan kinerja dan daya saing perusahaan. (b) Teknologi informasi harus dapat meningkatkan kualitas pengambilan keputusan bagi para manajemen dalam bentuk penyediaan informasi dan pengetahuan yang relevan, tepat, akurat, terpercaya dan bernilai tinggi. (c) Teknologi informasi harus mampu meningkatkan tingkat perolehan pendapatan perusahaan, melalui pendekatan kepada calon pelanggan.

Fenomena di organisasi perbankan bahwa teknologi informasi merupakan kegiatan sehari-hari dan harus digunakan oleh para pemakai, tanpa adanya sistem komputer maka kegiatan kerja tidak dapat di proses dan di samping itu tanpa adanya kemampuan staff teknologi informasi maka pekerjaan-pekerjaan yang ada tidak dapat diselesaikan.

Penelitian ini akan mengamati tentang kepuasan pemakai pada bank yang telah menggunakan teknologi informasi terintegrasi yang kebutuhannya besar pada pekerjaan mereka dan berhubungan dengan kemampuan organisasi secara konsisten selama proses implementasi.

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dan mengidentifikasi adanya *User Influence*, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan komunikasi pemakai-pengembang memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi pada sistem informasi Kantor cabang pusat Bank Nasional di wilayah Surabaya.

RERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi. Mempelajari sistem informasi tidak terbatas pada pendekatan teori dan praktek saja, namun secara umum dapat dibagi menjadi pendekatan teknis, pendekatan perilaku, dan pendekatan gabungan, Husein dan Wibowo, (2000).

Kepuasan Pemakai Sistem Informasi

Staff mempunyai peran yang sangat sentral dalam pengembangan sistem informasi. Pujiati, Nurmala dan Ahmar, (2003) menyatakan bahwa pemahaman staff merupakan variabel yang efektif yang menentukan kepuasan staff, keberhasilan sistem maupun kualitas sistem. Penggunaan ketiga variabel (kepuasan staff, keberhasilan sistem dan kualitas sistem) seringkali rancu. Seringkali kepuasan staff dianggap sama dengan kualitas sistem, atau bila tidak kepuasan staff digunakan untuk mengukur kualitas sistem. Guimaraes et al, (2003) dalam Teddy

dan Miftha, (2008) menyatakan bahwa penggunaan kepuasan staff untuk mengukur kualitas sistem justru akan menyebabkan penilaian yang subyektif tentang pengertian kualitas sistem. Kepuasan staff lebih menyangkut pandangan staff terhadap sistem informasi, tetapi bukan pada aspek kualitas teknik sistem yang bersangkutan. Dengan kata lain, kepuasan staff lebih mengukur persepsi apa yang disediakan oleh sistem informasi dari pada memberi informasi tentang kapabilitas fungsional sistem informasi yang bersangkutan.

User Influence

Mckeen, *et al*, (1994) mengemukakan bahwa *User Influence* adalah derajat dimana para anggota dari sebuah organisasi mempengaruhi keputusan-keputusan yang berkaitan dengan rancangan akhir dari sebuah sistem informasi.

Robey, *et al* (1982) mendefinisikan bahwa termologi partisipasi, yaitu derajat dimana para anggota dari organisasi dilibatkan atau disibukkan dalam aktivitas yang berkaitan dalam pengembangan sistem. *User Influence* terjadi melalui partisipasi dalam aktivitas berkaitan dengan pengembangan sistem dimana para pemakai dapat secara aktif mempengaruhi pengembangan sistem.

Partisipasi Pemakai

Partisipasi pemakai dalam perencanaan sistem merupakan salah satu factor yang dapat mempengaruhi kinerja pemakai. Restuningdiah dan Indiantoro, (1999). Semakin tinggi partisipasi pemakai dalam perencanaan sistem menjadikan pemakai merasa turut adil dalam sistem tersebut. Dalam pengembangan sistem informasi, para pemakai menjadi focus penting berkaitan dengan keefektifan sistem informasi, karena mereka banyak memahami permasalahan di lapangan. Oleh sebab itu, setiap perubahan sistem sebagai hasil pengembangan harus mempertimbangkan persoalan-persoalan di lapangan. Keberhasilan pengembangan sistem informasi tidak hanya ditentukan kecanggihan sistem tersebut, tetapi juga

ditentukan oleh kesesuaiannya dengan lingkungan para pemakai sistem tersebut. Oleh karena itu, walaupun secara teknis sistem tersebut baik, belum tentu dikatakan berhasil jika pemakai sistem informasi resisten dengan sistem tersebut. Dengan keterlibatan pemakai diharapkan dapat mengurangi derajat resistensi para pemakai dan lebih mengakomodasikan hal-hal di lapangan yang hanya diketahui oleh para pemakai tersebut. Oleh karena itu, apabila pemakai merasa turut berpartisipasi di dalamnya akan dapat mendorong kinerja sistem informasi secara lebih baik.

Pengembangan Sistem Informasi

I Wayan Rata (2007) menyatakan bahwa pengembangan sistem informasi adalah proses memodifikasi atau mengubah bagian-bagian atau keseluruhan sistem informasi. Proses ini membutuhkan komitmen substansial mengenai waktu, sumber daya, dan merupakan aktivitas yang berkesinambungan. Pengembangan sistem informasi dapat dilihat melalui dua pendekatan, yaitu sebagai berikut:

- a. Pengembangan sistem informasi dengan pendekatan tradisional: SDLC (*Systems Development Life Cycle*).
- b. Pengembangan sistem informasi dengan pendekatan alternatif: *prototyping*, pembelian paket *software* aplikasi, *end-user development*, dan *outsourcing*.

Pengembangan sistem informasi dengan cara tradisional didasarkan pada anggapan bahwa rancangan dan pemrograman sistem memerlukan biaya mahal dan waktu yang lama. Banyak cara alternatif yang dapat digunakan untuk membuat atau mengembangkan sistem informasi baru.

Manfaat Pengembangan Teknologi Informasi

Menurut Thompson *et al* (1995) kemanfaatan TI merupakan manfaat yang diharapkan oleh staff TI dalam melaksanakan tugasnya. Pengukuran kemanfaatan tersebut berdasarkan frekuensi penggunaan dan diversitas/keragaman aplikasi yang dijalankan.

Thompson, et al (1991) juga menyebutkan bahwa individu akan menggunakan TI jika mengetahui manfaat positif atas penggunaannya. Menurut Wikinson (1992) dalam kutipan cahaya ekaputri (2011) terdapat tiga sasaran utama yang ingin dicapai perusahaan dalam pengembangan sistem informasi, yakni:

Menyediakan informasi untuk mendukung operasional harian

Menyediakan informasi yang menunjang pengambilan keputusan pihak eksternal.

Menyediakan informasi untuk memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan kekayaan perusahaan.

Teori Kontijensi

Menurut I Wayan Suartana (2011:124), menyatakan bahwa teori kontijensi adalah sistem terbuka pada suatu perusahaan yang sangat berkaitan dengan interaksi untuk penyesuaian dan pengendalian terhadap lingkungan untuk mempertahankan kelangsungan hidup usaha. Sistem yang dirancang dan dipakai oleh perusahaan tertentu belum tentu dipakai oleh perusahaan lainnya. Perbedaan kondisi dan lingkungan yang menyebabkan suatu sistem perusahaan berbeda. Perbedaan inilah yang dicatat dalam sebuah teori kontijensi.

Hipotesis

Hubungan Partisipasi Pemakai terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem

Setianingsih dan Indriantoro (1998) menyebutkan bahwa pemakai adalah mereka yang terlibat secara langsung dalam penggunaan informasi. Pemakai secara teknis lebih tahu mengenai kebutuhan yang diperlukan dalam penyediaan informasi. Oleh karena itu partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi akan memberikan dampak positif terhadap organisasi dan memberikan keuntungan ekonomis. Partisipasi pemakai diidentifikasi-kasikan sebagai perilaku dan tindakan yang dilakukan melalui suatu target yang telah ditentukan sebelumnya atau sesuai dengan kemampuan pemakai selama

proses pendesainan sistem.

Barki dan Hartwitch, (1989). Dengan tingkat partisipasi yang tinggi akan menghasilkan suatu desain sistem yang sesuai dengan pemakai dalam pengembangan sistem. Karena dengan partisipasi, pemakai akan merasakan memiliki sistem, mengendalikan sistem, lebih memahami tujuan dan kemampuan sistem dan lain sebagainya. Penelitian yang telah dilakukan oleh Grahita Chandarin dan Nur Indiantoro (1997) menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka model penelitian sebagai berikut:

H₁: Partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai.

Hubungan *User Influence* dengan Pengaruh Partisipasi Pemakai terhadap Kepuasan Pemakai

Menurut Doll dan Torkzadeh (1989) dalam Elfreda Aplonia Lau, (2004) menyatakan tanpa adanya pengaruh yang cukup untuk melakukan perubahan serta untuk mempengaruhi hasil yang ada, maka pemakai sistem informasi hanyalah melihat partisipasi mereka sebagai suatu pemborosan waktu, atau seperti halnya melakukan suatu pekerjaan yang tidak berguna, yang semuanya hanyalah sebagai manipulasi sosial saja. Bila pemakai dapat mempengaruhi keputusan yang berkaitan dengan pengembangan sistem, maka partisipasi mereka menjadi lebih bernilai dan dapat dinilai.

McKeen *et al.* (1994) berargumentasi bahwa bila *User Influence* diabaikan, maka hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai sistem informasi diperkirakan akan menjadi lemah. Bila *User Influence* besar, maka akan terdapat hubungan positif antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai. Namun hasil penelitian McKeen *et al.* (1994) menunjukkan bahwa *User Influence* bukan merupakan *moderating variable* dalam hubungan

partisipasi dan kepuasan pemakai, melainkan bertindak sebagai *independent predictor*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka peneliti model penelitian sebagai berikut:

H₂ : *User Influence* memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Kompleksitas Tugas dengan Pengaruh Partisipasi Pemakai terhadap Kepuasan Pemakai

Restuningdiah dan Indriantoro (2000) menyatakan bahwa kompleksitas muncul dari ambiguitas dan struktur yang lemah, baik dalam tugas-tugas utama maupun tugas-tugas lain. Pada tugas-tugas yang membingungkan (*ambiguous*) dan tidak terstruktur, alternatif-alternatif yang ada tidak dapat diidentifikasi, sehingga data tidak dapat diperoleh dan outputnya tidak dapat diprediksi.

Gagner, Miller & Frick serta Shanmon dan Weaver dalam McKeen *et al.* (1994), menyatakan bahwa sebenarnya terdapat pengaruh antara partisipasi pemakai dan ketidakpastian tugas dalam hubungannya dengan keberhasilan bisnis. Kompleksitas mempunyai peranan penting dalam hubungan partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai. Kompleksitas tugas dalam proses pengembangan sistem mempunyai peranan penting dalam hubungan antara partisipasi dan kesuksesan sistem. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka model penelitian sebagai berikut:

H₃: Kompleksitas tugas memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Kompleksitas Sistem dengan Pengaruh Partisipasi Pemakai terhadap Kepuasan Pemakai.

Kompleksitas sistem pada awalnya berada pada lingkungan pengembang sistem dan berkaitan dengan ambiguitas dan ketidakpastian yang berada di lingkungan bisnis.

Menurut Pujiati, Nurmala dan Ahmar (2003) menyatakan bahwa kebutuhan akan partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi secara teknis dapat dikurangi pada saat kompleksitas sistem rendah. Pada saat kompleksitas sistem tinggi, maka kejadian yang tidak terlihat atau tidak dapat diantisipasi sebelumnya akan dapat merubah spesifikasi awal. Hal ini membutuhkan pemecahan melalui partisipasi pemakai yang efektif untuk mencapai keberhasilan sistem. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka peneliti model penelitian sebagai berikut:

H₄: Kompleksitas sistem memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Komunikasi Pemakai-Pengembang dengan Pengaruh Partisipasi Pemakai terhadap Kepuasan Pemakai.

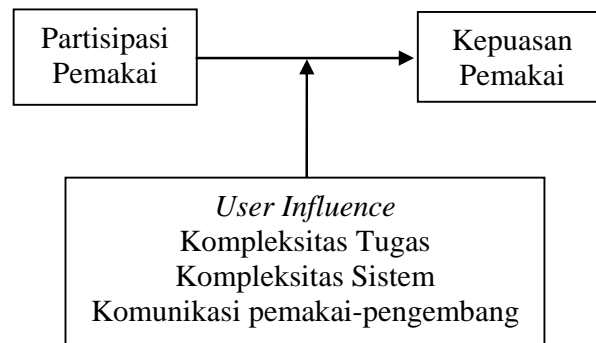
Hubungan antara pemakai dan pengembang selalu bersifat simbiotik Chruhman dan Schainblatt dalam McKeen, (1994). "Pemakai memiliki informasi dan pengetahuan tentang dinamika lingkungan, dan analis memiliki waktu untuk mengadakan analisis sistematis yang diperlukan untuk membuat keputusan-keputusan strategis yang kompleks."

Mintzberg dalam McKeen, *et al* (1994). Komunikasi memegang peranan penting dalam memudahkan proses dari aplikasi pengembangan sistem. Menurut Robey dan Farrow dalam McKeen, *et al* (1994) komunikasi yang efektif ini sangat menunjang partisipasi pemakai dengan menjadi sarana untuk mengidentifikasi konflik dan mencari penyelesaiannya. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka peneliti model penelitian sebagai berikut:

H₅: Komunikasi pemakai-pengembang memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Secara umum rerangka pemikiran dari penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.

Gambar 1
Rerangka Pemikiran



METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan analisis terhadap respon staff, yang berkaitan dengan kepuasan penggunaan system informasi berbasis kompuer di Kantor cabang pusat Bank Nasional di wilayah surabaya. Jenis penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini ditinjau dari 2 aspek sebagai berikut :

Ditinjau dari jenis data

Penelitian ini termasuk penelitian opini. Yaitu merupakan penelitian berupa faktor terhadap opini atau pendapat responden, Nur Indrianto dan Bambang Supomo, (2009 : 145)

Ditinjau dari tujuan

Ditinjau berdasarkan tujuan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu suatu proses dimana peneliti dapat mengambil suatu kesimpulan beralasan berdasarkan fenomena yang telah diketahui, Nur Indrianto dan Bambang Supomo, (2009 : 88)

Identifikasi Variabel dan Pengukuran Variabel

Mengacu pada landasan teori dan kerangka pemikiran, maka variabel yang akan dianalisis pada peneltian diidentifikasi sebagai berikut :

Variabel terikat (*dependent variable*):

Y : Kepuasan Pemakai

Variabel bebas (*independent variable*):

X : Partisipasi pemakai

Variabel Moderasi (*Moderating variable*):

Z₁ : User Influence

Z₂ : Kompleksitas tugas

Z₃ : Kompleksitas sistem

Z₄ : Komunikasi pemakai-pengembang

Definisi Operasional

Dalam penelitian ini agar tidak terjadi perbedaan pemahaman terhadap variable peneltian maka definisi operasional untuk variable – variable penelitian dikelompokkan sebagai berikut :

Partisipasi Pemakai

Mengungkapkan tentang aktivitas yang dilakukan pemakai selama proses pengembangan sistem informasi, atau dengan kata lain tingkat partisipasi individu dalam pengembangan sistem informasi. Diukur dengan menggunakan instrument Mc.Keen (1994) sebanyak 19 item.

Kepuasan Pemakai

Mengungkapkan persepsi seseorang terhadap hasil yang diperolehnya, dalam pengembangan sistem informasi tentang kepuasan dalam sistem informasi. Diukur dengan menggunakan instrument William J.Doll dkk (1988) sebanyak 12 item.

User Influence

Mengacu pada seberapa besar pemakai mempengaruhi dalam pengambilan keputusan sehubungan dengan tahapan desain akhir sistem informasi. Diukur dengan menggunakan instrument Franz san Robey (1986) sebanyak 12 item.

Kompleksitas Sistem

Dalam variabel ini mengacu pada tingkat relativitas persepsi kesulitan pemakai terhadap sistem informasi yang digunakan

oleh perbankan. Diukur dengan menggunakan instrument Mc.Farlan (1982) sebanyak 3 item

Kompleksitas Tugas

Mengungkapkan tentang persepsi individu terhadap kesulitan suatu tugas dapat dikerjakan serta tahap inisiatif tugas serta struktur pelaksanaan tugas dalam kegiatan pekerjaan harian. Diukur dengan menggunakan instrument Rizzo *et al* (1970) sebanyak 6 item.

Komunikasi Pemakai-Pengembang

Untuk menilai kualitas komunikasi antara pemakai dan pengembang. instrumen yang dikembangkan oleh Guinan (1988) terdiri dari 12 item.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dengan bantuan *skala Linkert* dan mengacu pada kriteria pengukuran variabel yang digunakan, yaitu partisipasi pemakai, kepuasan pemakai, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, *User Influence*, dan komunikasi pemakai-pengembang. Data ini merupakan data primer, yaitu jawaban responden terhadap kuesioner seputar variabel yang dimaksud. Penilaian yang digunakan menggunakan rentang yang diberi bobot satu sampai dengan lima.

Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini populasi data yang akan diambil adalah Kantor cabang pusat Bank Nasional di wilayah Surabaya. Sampel penelitian ini adalah staff yang terlibat secara langsung dalam pengembangan sistem informasi.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan (*judgment sampling*), yaitu tipe pemilihan sampel secara tidak acak dengan pertimbangan yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Unit analisis dalam penelitian ini adalah pemakai akhir secara individual dengan syarat memegang jabatan yang sekarang minimal 1 tahun. Persyaratan ini dimaksudkan untuk lebih meyakinkan tentang pengalaman yang dimiliki pemakai

akhir tersebut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner yang disebarkan secara langsung kepada staff Kantor cabang pusat Bank Nasional di wilayah Surabaya yang menggunakan sistem informasi akuntansi.

TEKNIK ANALISIS DATA

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas diuji dengan menggunakan uji CFA (*Confirmatory Factor Analysis*) dengan kriteria valid semua butir kuesioner signifikan. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $>0,7$ Nunnally, 1994 dalam Imam Ghozali, 2011 : 48.

Diagnosis Model

Uji asumsi klasik yang dilakukan adalah normalitas, tidak terjadi autokorelasi, multikolineritas, dan heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_1 : Diuji dengan menggunakan model regresi linier sederhana (*Simple Linier Regression*), Persamaan statistik yang digunakan adalah :

$$Y = a + b_1X + e \quad (1)$$

H_2 sampai dengan H_5 diuji dengan uji nilai selisih mutlak. Persamaan statistik yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X + b_2Z_1 \quad (2)$$

$$Y = a + b_1X + b_2Z_1 + b_3[(X_1 - Z_1)] \quad (3)$$

$$Y = a + b_1X + b_2Z_2 \quad (4)$$

$$Y = a + b_1X + b_2Z_2 + b_3[(X_1 - Z_2)] \quad (5)$$

$$Y = a + b_1X + b_2Z_3 \quad (6)$$

$$Y = a + b_1X + b_2Z_3 + b_3[(X_1 - Z_3)] \quad (7)$$

$$Y = a + b_1X + b_2Z_4 \quad (8)$$

$$Y = a + b_1X + b_2Z_4 + b_3[(X_1 - Z_4)] \quad (9)$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Pemakai

X : Partisipasi Pemakai

Z_1 : *User Influence*

Z_2 : Kompleksitas Tugas

Z_3 : Komunikasi Pemakai-Pengembang

Z_4 : Kompleksitas Sistem

a : Konstanta

e : Variabel pengaruh lain

b : Slope

Variabel pengurangan antara X dan Z_1 , antara X dan Z_2 , antara X dan Z_3 , serta antara X dan Z_4 merupakan variabel moderasi. Uji nilai selisih mutlak ini, tampilan output SPSS akan menampilkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen diuji dengan tingkat signifikansi $p \leq 0,05$. Jika pada persamaan 1 koefisien b_1 signifikan berarti partisipasi pemakai mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pemakai. Jika koefisien b_2 dan b_3 signifikan berarti variabel kontinjensi tersebut berpengaruh sebagai *quasi moderator*. Jika koefisien b_2 tidak signifikan tetapi koefisien b_3 signifikan berarti variabel kontinjensi tersebut berpengaruh sebagai *pure moderator*. Dan jika koefisien b_2 signifikan tetapi koefisien b_3 tidak signifikan berarti variabel kontinjensi tersebut berpengaruh sebagai *predictor independent*.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Validitas dan Reliabilitas

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa dari 50 item pernyataan secara keseluruhan dinyatakan valid. Sedangkan untuk uji reliabilitas dilakukan menggunakan uji *Cronbach Alpha*, dengan ketentuan bahwa suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > dari 0,70. Hasil pengujian reliabilitas juga menunjukkan bahwa secara keseluruhan alat ukur tersebut dapat diandalkan.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Hasil analisis *statistic one-sample Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,769 dengan signifikansi probabilitas sebesar 0,596. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa data berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Hasil pengujian dengan memperhatikan nilai VIF < 10 menunjukkan bahwa secara keseluruhan variabel tidak adanya gejala multikolinieritas.

Uji Heterokedastisitas

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai dari probabilitas signifikansi berada di atas tingkat kepercayaan 5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung heterokedastisitas.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis pertama dilakukan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Sedangkan pengujian hipotesis kedua hingga ke lima menggunakan uji nilai selisih mutlak.

Pengujian persamaan kesatu (1) dilakukan dengan analisis regresi linier sederhana. Hasil ini memberikan pengaruh yang signifikan antara variabel partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai. Beberapa penemuan terdahulu juga menyimpulkan bahwa besar dan kecilnya partisipasi pemakai akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa industri perbankan yang bergerak di bidang keuangan yang sangat membutuhkan kecepatan dan ketepatan arus informasi, maka partisipasi pemakai sangatlah dibutuhkan untuk dapat memaksimalkan hasil pemakaian sistem informasi yang dipakai.

Pada persamaan kedua (2), setelah persamaan pertama ditambah dengan variabel *User Influence*. Hasil ini memberikan pengaruh yang signifikan antara variabel *User Influence* terhadap kepuasan pemakai, dengan demikian dapat dikatakan semakin tinggi *User Influence* semakin tinggi kepuasan pemakai.

Pada persamaan ketiga (3), merupakan perumusan nilai selisih mutlak antara partisipasi pemakai dengan *User Influence*. Hasil ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama partisipasi pemakai, *User Influence* dan moderat 1 dapat

mempengaruhi kepuasan pemakai. Hasil dari analisis uji t menunjukkan bahwa variabel partisipasi pemakai, *User Influence* dan moderat 1 yakni pengurangan antara partisipasi pemakai dengan *User Influence*, hasil ini tidak signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *User Influence* tidak memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Penelitian ini menyatakan bahwa *User Influence* sebagai *Predictor Independent*. Tanpa adanya pengaruh yang cukup untuk melakukan perubahan serta untuk mempengaruhi hasil yang ada, maka staff sistem informasi hanyalah melihat partisipasi mereka sebagai suatu pemborosan waktu, dengan kata lain seperti halnya melakukan suatu pekerjaan yang tidak berguna, semuanya hanyalah sebagai manipulasi sosial saja, namun jika pemakai dapat mempengaruhi keputusan yang berkaitan dengan pengembangan sistem, maka partisipasi mereka menjadi lebih bernilai.

Pada persamaan keempat (4), setelah persamaan pertama ditambah dengan variabel kompleksitas tugas. Hasil ini memberikan pengaruh yang signifikan antara variabel kompleksitas tugas terhadap kepuasan pemakai, dengan demikian dapat dikatakan semakin tinggi pengaruh kompleksitas tugas semakin tinggi kepuasan pemakai.

Pada persamaan kelima (5), merupakan perumusan nilai selisih mutlak antara partisipasi pemakai dengan kompleksitas tugas. Hasil ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama partisipasi pemakai, kompleksitas tugas dan moderat 1 dapat mempengaruhi kepuasan pemakai. Hasil dari analisis uji t menunjukkan bahwa variabel partisipasi pemakai, kompleksitas tugas dan moderat 1 yakni pengurangan antara partisipasi pemakai dengan kompleksitas tugas, hasil ini tidak signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompleksitas tugas tidak memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam

pengembangan sistem informasi. Penelitian ini menyatakan bahwa kompleksitas tugas sebagai *Predictor Independent*. Kompleksitas tugas berasal dari lingkungan pemakai dan berkaitan dengan ambiguitas dan ketidakpastian yang ada disekitar dunia bisnis. Kompleksitas tugas dalam proses pengembangan sistem memegang peranan penting dalam hubungan antara partisipasi dan kesuksesan sistem. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk menciptakan kepuasan pemakai, pemakai diharapkan ikut berpartisipasi dengan tingkatan tugas yang kompleks maupun sederhana.

Pada persamaan keenam (6), setelah persamaan pertama ditambah dengan variabel kompleksitas sistem. Hasil ini memberikan pengaruh yang signifikan antara variabel kompleksitas sistem terhadap kepuasan pemakai, dengan demikian dapat dikatakan semakin tinggi pengaruh kompleksitas sistem semakin tinggi kepuasan pemakai.

Pada persamaan ketujuh (7), merupakan perumusan nilai selisih mutlak antara partisipasi pemakai dengan kompleksitas sistem. Hasil ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama partisipasi pemakai, kompleksitas sistem dan moderat 4 dapat mempengaruhi kepuasan pemakai. Hasil dari analisis uji t menunjukkan bahwa variabel partisipasi pemakai, kompleksitas sistem dan moderat 4 yakni pengurangan antara partisipasi pemakai dengan kompleksitas sistem, hasil ini signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompleksitas sistem memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Penelitian ini menyatakan bahwa kompleksitas sistem sebagai *Quasi moderator*. Hasil ini menunjukkan bahwa staff dalam mengerjakan tugasnya dengan sistem informasi yang kompleks maupun sederhana, partisipasi dari pemakai memiliki pengaruh dalam menciptakan kepuasan pemakai.

Pada persamaan kedelapan (8), setelah persamaan pertama ditambah dengan

variabel komunikasi pemakai-pengembang. Hasil ini memberikan pengaruh yang signifikan komunikasi pemakai-pengembang terhadap kepuasan pemakai, dengan demikian dapat dikatakan semakin tinggi pengaruh komunikasi pemakai-pengembang semakin tinggi kepuasan pemakai.

Pada persamaan kesembilan (9), merupakan perumusan nilai selisih mutlak antara partisipasi pemakai dengan komunikasi pemakai-pengembang. Hasil analisis uji F menunjukkan bahwa variabel *User Influence*. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama partisipasi pemakai, komunikasi pemakai-pengembang dan moderat 5 dapat mempengaruhi kepuasan pemakai. Hasil dari analisis uji t menunjukkan bahwa variabel partisipasi pemakai, komunikasi pemakai-pengembang dan moderat 5 yakni pengurangan antara partisipasi pemakai dengan komunikasi pemakai-pengembang, hasil yang diperoleh ini signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi pemakai-pengembang memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Penelitian ini menyatakan bahwa komunikasi pemakai-pengembang sebagai *Quasi moderator*. Penelitian ini menyatakan bahwa efektivitas partisipasi pemakai dalam meningkatkan kualitas sistem akan meningkat jika terdapat komunikasi yang baik antara pengguna dengan pengembang sistem informasi.

SIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN DAN KETERBATASAN

Hipotesis 1 menyatakan bahwa partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa staff ikut berpartisipasi terhadap proses pengembangan sistem informasi. Temuan ini mendukung beberapa penelitian terdahulu yaitu I Wayan Rata (2007), Riyadi, Kertadi dan Eko Ganis Sukoharsono (2007), Diah Pujiati dan Nurmala Ahmar, (2003), Grahita dan Nur Indriantoro (1997).

Hipotesis 4 menyatakan kompleksitas sistem memoderasi pengaruh partisipasi

pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Berdasarkan hasil uji didapatkan nilai yang signifikan. Dengan kata lain, variabel kompleksitas sistem adalah sebagai variabel *Quasi moderator*. Temuan ini mendukung beberapa penelitian terdahulu diantaranya I Wayan Rata (2007), Riyadi, Kertadi dan Eko Ganis Sukoharsono (2007), Grahita dan Nur Indriantoro (1997), dan Diah Pujiati dan Nurmala Ahmar, (2003) sebagai variabel moderating.

Hipotesis 5 menyatakan komunikasi pemakai-pengembang memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Berdasarkan hasil uji didapatkan nilai yang signifikan. Dengan kata lain, variabel komunikasi pemakai-pengembang adalah sebagai variabel *Quasi moderator*. Temuan ini mendukung penelitian I Wayan Rata (2007), Diah Pujiati dan Nurmala Ahmar, (2003) sebagai variabel moderating, namun tidak mendukung temuan dari penelitian Riyadi, Kertadi dan Eko Ganis Sukoharsono (2007).

Adapun beberapa keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Kemauan responden untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian ini tidak besar. Sehingga responden yang didapat hanya memenuhi sampel kecil saja.

Batasan waktu pengumpulan data yang menimbulkan kesulitan untuk memastikan apakah responden tersebut cukup mewakili populasi.

Adapun saran yang diberikan penulis sehubungan dengan penelitian ini adalah : Perbankan sangat diperlukan untuk dapat mengembangkan kemampuan pemakai computer dengan mengadakan pelatihan-pelatihan agar lebih menunjang kinerjanya. Bagi penelitian mendatang hendaknya menambah variabel lainnya, Karena pada dasarnya masih banyak faktor-faktor lain yang mempengaruhi partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dan kepuasan pemakai.

DAFTAR RUJUKAN

- Barki, H dan J, Hartwick, March, 1989, 'Rethinking The Concept of User Involvement,' *MIS Quarterly*.
- Chandrarin, Grahita dan Nur Indriantoro, 1997, 'Hubungan antara Partisipasi dan Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Berbasis Komputer, Suatu Tinjauan Dua Faktor Kontijensi', *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 13 No.1.
- Doll, W.J, dan Torkzadeh, G, 1988, 'The Measurement of End User Computing Satisfaction', *MIS Quarterly*, 12, (2), 159-174.
- Cahaya, Eka Putri, 2011, 'Pengaruh Partisipasi Pemakai terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi SAP pada Perusahaan HESS (Indonesia-Pangkajene), Ltd.', Surabaya : Skripsi Sarjana Tak Terbitkan, STIE Perbanas Surabaya.
- Elfreda, Aplonia Lau, 2004, 'Pengaruh Partisipasi Terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Lima Variabel Moderating', *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol. 7 No. 1.
- Husein, Muhammad F, dan Amin Wibowo, 2000, *Sistem Informasi Manajemen*, Yogyakarta, UPP AMP YKPN.
- Imam Ghazali, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, Nur, dan Bambang Supomo, 1999, 'Metodologi Penelitian Untuk Akuntansi dan Manajemen', Edisi Pertama, Juni 2002.
- McKeen D.J. G. Tor and C.W. James, 1994, 'The Relationship of User Participation and User Satisfaction: An Investigation of Four Contingency Factors', *MIS Quarterly*, Desember.
- Oswari, Teddy dan Andriansyah, Miftah, 2008, 'Pengembangan Sistem Informasi Melalui Pemahaman Pengguna Sistem dan Kualitas Sistem' (Online), (<http://www.scribd.com/doc/38664170/Full-Paper-KOMMIT-Teddy>), diakses pada tanggal 11 Oktober 2011).
- Pujiati, Diyah dan Nurmala, Ahmar, 2003, 'Hubungan antara Partisipasi dan Kepuasan Pengguna dalam Pengembangan Sistem Informasi : Tinjauan terhadap Empat Faktor Kontijensi, Ventura 6: 16-33 .
- Rata, I Wayan, 2007, 'Hubungan antara Partisipasi dan Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi yang Berbasis Komputer:: Suatu Tinjauan Lima Faktor Kontijensi pada Industri Hotel di Bali', *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, Vol. 12, No. 3.
- Restuningdiah Nurika dan Nur Indriantoro, 1999, 'Pengaruh Partisipasi terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Kompleksitas Tugas, Kompleksitas Sistem, dan Pengaruh Pemakai sebagai Variabel Moderating', *SNA II Malang*.
- Riyadi, Kertahadi, Eko Ganis Sukoharsono, 2004, 'Analisis Pengaruh Beberapa Faktor Kontinjensi Terhadap Hubungan antara Variabel Partisipasi Pemakai dan Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi', *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 2, No. 1.
- Robey D and D.L Farrow, 1982, 'User Involvement in Information System Development: A Conflict Model and Empirical Test', *Management Science*, January.
- Sebayang, Firmanta dan Jiwa, Zeplin Husada Tarigan, 2009 'Ketersediaan Sistem Informasi Terintegrasi terhadap Kepuasan Pengguna', *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol.13 No. 2.
- Setianingsih Sunarti dan Nur Indriantoro, 1998, 'Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak dan Komunikasi Pemakai-Pengembang terhadap Hubungan Partisipasi dan Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi', *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol. 1, No. 2.
- Suartana, I Wayan, 2011, 'Akuntansi Keperilakuan Teori Dan Implementasi',

- Jakarta : Andi Publishing.
- Thompson, R.L, 1995, 'Task-Technology Fit and Individual Performance', *MIS Quarterly*, 19 (2), 213-236.
- Widi Nugroho, 2009, 'Pengaruh Partisipasi Pemakai terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi Dengan 3 Variabel Moderasi pada PT. Dutakom Wibawa Putra di Surabaya', Surabaya : Skripsi Sarjana tak terbitkan, STIE Perbanas Surabaya.